



**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP
LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENERIMAAN NASABAH BANK
DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh:

CANDRA KARTIKA

NIM : 2008-12-049


**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2013**

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP
LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENERIMAAN NASABAH BANK
DI KABUPATEN KUDUS**


Skripsi ini disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, Agustus 2013

Mengetahui
Ketua Program Studi

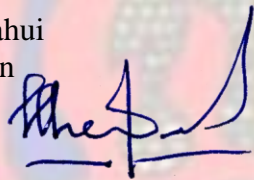

Ashari, SE., M.Si, Akt
NIS. 0610701000001162

Pembimbing I


Wahidil, SE, M.Si, Akt
NIS. 061072010101149



Mengetahui
Dekan


Dr. H. M. Edris, Drs. MM
NIS. 0610702010101021

Pembimbing II

Dennyca HN, SE, M.Si
NIS. 0610701000001216

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ♣ *Hidup adalah pilihan....*
- ♣ *Perubahan memang diperlukan dalam kehidupan, dalam hidup ada dua perubahan, yaitu perubahan melalui ilmu dan perubahan melalui harta...(penulis)*

Persembahkan:

Kedua orang tuaku tercinta dan setia mendo'akanku

Kakak-kakakku yang perhatian dan memberikan motivasi dalam mencari ilmu

Shidqul Wafa yang menjadi inspirasiku dalam penyusunan skripsi ini

Sahabat dan Almamater

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN NASABAH BANK DI KABUPATEN KUDUS”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi di Universitas Muria Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H.M Edris, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Ashari SE, M.Si, Akt, selaku Ketua Prodi Ekonomi Akuntansi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Bapak Wahidil, SE, M.Si, Akt, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dennyca HN, SE, M.Si, selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu kandung serta kakak-kakakku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apa pun makna yang terjelma dalam tulisan ini, pun juga diharapkan ada manfaatnya.

Kudus, Agustus 2013

P e n u l i s

ABSTRACT

The awareness of the importance of education-job training and discipline should be the implementation of the education-job training and discipline can be performed continuously or continuously. And with the provision of education-training and discipline of work for the implementation of civil servants, the bureaucrats are expected to present the results for the maximum performance of government. Seeing the importance of human resources within an agency, so it's normal if the man said to be the most important asset and have a direct impact on the organization or agency other than the resources. Department of Agriculture, Fisheries and Forestry is an institution that provides welfare to the farmers in the farm fields of crops, farm livestock, fish farming, and forest farmer should also give a good performance for the farmers. In this case, the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry has also provided education-training program of education-training both functional, structural, and social and implementation of the work program 9 lane discipline for employees to improve the quality of their performance, such as an apple in the morning and afternoon, followed gymnastics, mental coaching, and so forth. The results are as follows: (1) There is an effect on the performance of education-training of employees at the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry Holy District partially, it is seen from t greater than t_{table} ($8.924 > 1.987$) then t_{lies} in the starting area, means the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, then the performance of employees in the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry Holy District will increase an indication of the increase is based on the participants, coaches/instructors, facilities, curriculum/materials, and funds education and training. (2) There is a disciplinary effect on the performance of employees working at the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry Holy District partially, it is seen t greater than t_{table} ($3.393 > 1.987$) then t_{lies} in the starting area, meaning that null hypothesis (H_0) is rejected and alternative hypothesis (H_a) is accepted, then the performance of employees at the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry Holy District will increase an indication of the increase is based on the goals and capabilities, exemplary leadership, remuneration, justice, waskat, punishment, and human relations. (3) There is the influence of education-job training and discipline on the performance of employees at the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry Holy District as double, it is seen from F_{hitung} and F_{table} turns F_{hitung} greater than F_{table} ($49.364 > 3.07$) then the alternative hypothesis (H_a) is accepted, it means that all the independent variables consisting of education-training and work in multiple disciplines significantly influence employee performance.

Keywords: Education-Training, Work Discipline, Employee Performance.

ABSTRAKSI

Analisis proses adopsi teknologi informasi banyak *Technology Acceptance Model* (TAM), yang terdiri dari persepsi pengguna kemudahan dan persepsi pengguna terhadap kegunaan. Responden nasabah pada Bank di Kabupaten Kudus. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: 1. Perceived usefulness (PU) berpengaruh positif signifikan terhadap personalization (P). Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan internet banking service. 2. Persepsi kemanfaatan (PU) berpengaruh terhadap penggunaan computer (CSE). Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi penggunaan computer. 3. Persepsi kemanfaatan (PU) berpengaruh terhadap kepercayaan (trust / T) internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam internet banking. 4. Persepsi kegunaan (PU) tidak berpengaruh terhadap behavioral intention (BI). Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak mempengaruhi intensitas pemakaian nasabah dalam menggunakan internet banking. 5. Persepsi kemanfaatan (PU) tidak berpengaruh terhadap penerimaan kredibilitas (PC) dari internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak mempengaruhi penerimaan kredibilitas nasabah dalam penggunaan internet banking. 6. Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) tidak berpengaruh terhadap sikap / personalization (P) terhadap internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi sikap nasabah dalam penggunaan internet banking. 7. Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) tidak berpengaruh terhadap computer self efficiency (CSE) terhadap internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi penggunaan computer dalam internet banking. 8. Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan/trust (P) terhadap internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam penggunaan internet banking. 9. Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) berpengaruh terhadap behavioral intention (BI) terhadap internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi behavioran intension nasabah dalam penggunaan internet banking. 10. Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) berpengaruh terhadap persepsi kredibilitas (PC) terhadap internet banking. Hasil tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi kredibilitas. 11. Sikap / personalization (P) tidak berpengaruh terhadap internet banking service. Bahwa layanan internet bank yang diberikan oleh bank ternyata tidak dipengaruhi oleh sikap / personalization bank. Bank dalam memberikan layanan internet bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan mengantisipasi persaingan serta memudahkan mereka dalam melakukan kegiatan perbankan dibandingkan jika nasabah datang langsung kepada kantor cabang bank tersebut yang terdekat. 12. Computer self efficiency (CSE) berpengaruh terhadap terhadap internet banking service. Hasil tersebut menyatakan bahwa penggunaan computer oleh nasabah mempengaruhi layanan internet banking. 13. Kepercayaan/trust (T) tidak berpengaruh terhadap internet banking service. Hasil tersebut menyatakan bahwa kepercayaan ternyata tidak mempengaruhi layanan internet bank. 14. Behavioral intention (BI) berpengaruh terhadap internet banking service. Perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan internet banking yang tinggi sangat mempengaruhi layanan internet bank. Keinginan nasabah dalam memanfaatkan layanan, menggunakan dalam transaksi dan mengetahui saldo ternyata mempengaruhi layanan internet banking. 15. Perceived credibility (PC) berpengaruh terhadap internet banking service. Hasil tersebut menyatakan bahwa kredibilitas data dalam internet banking ternyata mampu mempengaruhi layanan internet banking.

Kata Kunci: *Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Internet Banking .*

ABSTRACT

Analysis of many information technology adoption Technology Acceptance Model (TAM), which consists of user perception and user perception of ease of usability. Respondents were customers of the Bank in Kudus Regency. The results are as follows: 1. Perceived usefulness (PU) significant positive effect on personalization (P). The results stated that the perception of the benefits of an effect on the attitude of the customers use the Internet banking service. 2. Perception of usefulness (PU) influence the use of computers (CSE). The results state that affects the perception of the benefits of computer usage. 3. Perception of usefulness (PU) affects the confidence (trust / T) internet banking. The results stated that perceived benefits affect customer confidence in internet banking. 4. Perceived usefulness (PU) has no effect on behavioral intention (BI). The results stated that the perception of the benefits does not affect the intensity of usage customers using internet banking. 5. Perception of usefulness (PU) does not affect the admission credibility (PC) of internet banking. The results stated that the perception of the benefits does not affect the credibility of the customer acceptance in the use of internet banking. 6. Perception of ease of use (PEU) has no effect on the attitude / personalization (P) terhadap internet banking. The results stated that the perceived ease of use does not affect the attitude of the customer in the use of internet banking. 7. Perception of ease of use (PEU) has no effect on computer self-efficiency (CSE) to internet banking. The results stated that the perceived ease of use does not affect the use of computers in internet banking. 8. Perception of ease of use (PEU) has no effect on confidence / trust (P) to internet banking. The results stated that the perceived ease of use does not affect customer confidence in the use of internet banking. 9. Perception of ease of use (PEU) effect on behavioral intention (BI) terhadap internet banking. The results stated that the perceived ease of use affects behavioran intension in the use of internet banking customers. 10. Perception of ease of use (PEU) affect the perception of credibility (PC) to internet banking. The results stated that the perceived ease of use influences the perception of credibility. 11. Attitude / personalization (P) has no effect on internet banking service. That the bank's internet services provided by the bank was not influenced by the attitude / personalization bank. Bank in providing internet services to facilitate customers' bank in the transaction and anticipate the competition and enable them to carry out banking activities than if customers come directly to the office of the nearest bank branch. 12. Computer self efficiency (CSE) effect on the internet banking service. The results stated that the use of computers by customers affects internet banking service. 13. Confidence / trust (T) does not affect internet banking service. The results stated that the trust did not affect the bank's internet services. 14. Behavioral intention (BI) influence on internet banking service. Customer behavior in the use of internet banking services of high influence internet service bank. Customer wishes to make use of the service, use the transaction and know the balance turned out to affect internet banking service. 15. Perceived credibility (PC) effect on internet banking service. The results stated that the credibility of the data was able to affect internet banking internet banking service.

Keywords: Perception of usefulness, Perceived Ease, Internet Banking

DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ASBTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.2. Internet Banking.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16

2.3	Kerangka Berpikir.....	18
2.4	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Rancangan Penelitian.....	20
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4	Populasi dan Sampel.....	24
3.5	Pengumpulan Data.....	25
3.6	Analisis Data.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.3	Uji Kualitas Data.....	33
4.4	Analisis Data.....	40
	4.4.1. Evaluasi Measurement Model.....	41
	4.4.2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	44
	4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	46
4.5	Pembahasan.....	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Keterbatasan.....	67
5.3	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	-

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 4.1 : Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	29
Tabel 4.2 : Profil Responden.....	30
Tabel 4.3 : Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas (Setelah Eliminasi).....	39
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas (Setelah Eliminasi).....	42
Tabel 4.8 : <i>Correlation of the latent variables</i>	43
Tabel 4.9 : AVE dan Akars AVE.....	44
Tabel 4.10 : Nilai R Square.....	45
Tabel 4.11 : Result of Linnier Weight Pengaruh PU terhadap P.....	46
Tabel 4.12 : Result of Linnier Weight Pengaruh PU terhadap CSE.....	47
Tabel 4.13 : Result of Linnier Weight Pengaruh PU terhadap T.....	47
Tabel 4.14 : Result of Linnier Weight Pengaruh PU terhadap BI.....	48
Tabel 4.15 : Result of Linnier Weight Pengaruh PU terhadap PC.....	49
Tabel 4.16 : Result of Linnier Weight Pengaruh PEU terhadap P.....	49
Tabel 4.17 : Result of Linnier Weight Pengaruh PEU terhadap CSE.....	50
Tabel 4.18 : Result of Linnier Weight Pengaruh PEU terhadap T.....	50
Tabel 4.19 : Result of Linnier Weight Pengaruh PEU terhadap BI.....	51
Tabel 4.20 : Result of Linnier Weight Pengaruh PEU terhadap PC.....	52
Tabel 4.21 : Result of Linnier Weight Pengaruh P terhadap Internet Banking.....	52
Tabel 4.22 : Result of Linnier Weight Pengaruh CSE terhadap Internet Banking.....	53
Tabel 4.23 : Result of Linnier Weight Pengaruh T terhadap Internet Banking.....	53
Tabel 4.24 : Result of Linnier Weight Pengaruh BI terhadap Internet	

	Banking.....	54
Tabel 4.25	Result of Linnier Weight Pengaruh PC terhadap Internet	
	Banking.....	55



DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 2.1 : Kerangka Fikir.....	18
Gambar 4.1 : Tampilan Hasil PLS Algoritma.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Kuesioner
- Lampiran 2 : Tampilan PLS
- Lampiran 3 : Evaluasi *Measurement (Outer)* model sebelum eliminasi
- Lampiran 4 : Penguji Model Struktural (Inner Model) sebelum eliminasi
- Lampiran 5 : Data Kuesioner Setelah Eliminasi
- Lampiran 6 : Tampilan PLS Setelah Eliminasi
- Lampiran 7 : Pengujian Model Struktural (Inner Model)
- Lampiran 8 : Evaluasi *Measurement (Outer)* setelah eliminasi

